

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10

D. Kebaruan Penelitian	10
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Latar Belakang Teori.....	12
1. Kepuasan Pelanggan.....	12
2. Kualitas Informasi	15
3. Harga	17
B. Kerangka Teori dan Hipotesis	28
1. Kerangka Teoretik.....	28
2. Hipotesis.....	29
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
1. Waktu Penelitian.....	32
2. Tempat Penelitian	32
B. Pendekatan Penelitian	32
1. Metode	32
2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel.....	34

C. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	36
D. Penyusunan Instrumen	37
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	37
2. Kualitas Informasi (X1).....	42
3. Harga (X2)	48
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Teknik Analisi Data	53
1. Uji Persyaratan Analisis	53
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	55
3. Uji Hipotesis	55
4. Analisis Korelasi Ganda	57
5. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	58
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Deskripsi Data	59
1. Profil Responden	59

2. Profil Data	62
B. Pengujian Hipotesis	73
1. Pengujian Persyaratan Analisis	73
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	76
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	79
4. Pengujian Analisis Korelasi Pearson	80
5. Pengujian Koefisien Determinasi	81
C. Pembahasan	84
BAB V	89
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89
B. Implikasi	90
C. Keterbatasan Penelitian.....	91
1. <i>Marketplace</i> Tokopedia	92
2. Bagi Penelitian Selanjutnya.....	93
Daftar Pustaka	95
LAMPIRAN	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	170

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar I. 2 Alasan Responden Melakukan Belanja Online	3
Gambar I. 3 Pengunjung marketplace	4
Gambar I. 4 Kendala seputar Kualitas Informasi dan Harga	7
Gambar III. 1 Konstelasi X1 dan X2 (Kualitas Informasi dan Harga) dengan Y (Kepuasan Pelanggan)	35
Gambar IV. 1 Grafik Usia Responden	60
Gambar IV. 2 Profil Fakultas Responden	62
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	65
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Kualitas Informasi.....	68
Gambar IV. 5 Grafik Histogram Harga.....	72
Gambar IV. 6 Grafik Hubungan antara Harga, Citra Merek dan Iklan dengan Keputusan Pembelian Persamaan Regresi $\hat{Y} = 5.095 + 0,313 X1 + 0,798 X2$	78

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Tabel Hipotesis	30
Tabel III. 1 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	38
Tabel III. 2 Skala Instrumen Penilaian Kepuasan Pelanggan	39
Tabel III. 3 Data Perhitungan Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	41
Tabel III. 4 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Informasi	43
Tabel III. 5 Skala Instrumen Penilaian Kualitas Informasi	44
Tabel III. 6 Data Perhitungan Uji Validitas Kualitas Informasi (Variabel X1)	46
Tabel III. 7 Kisi-Kisi Instrumen Harga	48
Tabel III. 8 Skala Instrumen Penilaian Harga	49
Tabel III. 9 Data Perhitungan Uji Validitas Harga (Variabel X2)	51
Tabel IV. 1 Profil Usia Responden	60
Tabel IV. 2 Profil Fakultas Responden	61
Tabel IV. 3 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan	63
Tabel IV. 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	64
Tabel IV. 5 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	66
Tabel IV. 6 Statistika Deskriptif Kualitas Informasi	67
Tabel IV. 7 Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi	67
Tabel IV. 8 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Informasi	69
Tabel IV. 9 Statistika Deskriptif Harga	70
Tabel IV. 10 Distribusi Frekuensi Harga	71

Tabel IV. 11 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Informasi.....	73
Tabel IV. 12 Uji Normalitas.....	74
Tabel IV. 13 Uji Lineaaritas X1 dan Y	75
Tabel IV. 14 Uji Linearitas X2 dan Y	76
Tabel IV. 15 Uji Persamaan Regresi Linear Berganda	77
Tabel IV. 16 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	79
Tabel IV. 17 Uji Analisis Korelasi Pearson	80
Tabel IV. 18 Koefiisen Determinasi Secara Keseluruhan.....	82
Tabel IV. 19 Koefisien Determinasi X1 terhadap Y	83
Tabel IV. 20 Koefisien Determinasi X2 terhadap Y	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi	100
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi	101
Lampiran 3 Survei Awal Penelitian	102
Lampiran 4 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	104
Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	106
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	107
Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	108
Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	109
Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Variabel Kualitas Informasi)	110
Lampiran 10 Uji Validitas dan Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Kualitas Informasi)	112
Lampiran 11 Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Kualitas Informasi)	113
Lampiran 12 Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Kualitas Informasi)	114
Lampiran 13 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X1 (Kualitas Informasi)	115
Lampiran 14 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Variabel Harga)	116
Lampiran 15 Uji Validitas dan Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Harga)	118
Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Harga)	119
Lampiran 17 Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Harga)	120

Lampiran 18 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X2 (Harga)	121
Lampiran 19 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	122
Lampiran 20 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	124
Lampiran 21 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	127
Lampiran 22 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	128
Lampiran 23 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	129
Lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Kualitas Informasi)	130
Lampiran 25 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Informasi)	132
Lampiran 26 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Informasi)	135
Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Informasi)	136
Lampiran 28 Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	137
Lampiran 29 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Harga).....	138
Lampiran 30 Data Mentah Variabel X2 (Harga).....	140
Lampiran 31 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Harga)	143
Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Harga)	144
Lampiran 33 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Harga)	145

Lampiran 34 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Informasi) dan X2 (Harga) dengan Y (Kepuasan Pelanggan).....	146
Lampiran 35 Perhitungan Uji Normalitas.....	149
Lampiran 36 Uji Kelinearan Regresi X1 dengan Y.....	150
Lampiran 37 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$	151
Lampiran 38 Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X1 dengan Y	152
Lampiran 39 Perhitungan Korelasi Pearson X1 dengan Y.....	153
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dengan Y	154
Lampiran 41 Uji Kelinearan Regresi X2 dengan Y.....	155
Lampiran 42 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$	156
Lampiran 43 Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X2 dengan Y	157
Lampiran 44 Perhitungan Korelasi Pearson X2 dengan Y.....	158
Lampiran 45 Perhitungan Koefisien Determinasi X2 dengan Y	159
Lampiran 46 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2$	160
Lampiran 47 Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X1 dan X2 dengan Y	161
Lampiran 48 Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson X1 dan X2 dengan Y	162
Lampiran 49 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dan X2 dengan Y	163
Lampiran 50 Tabel Nilai r Product Moment.....	164
Lampiran 51 Tabel Nilai Distribusi t	165
Lampiran 52 Daftar Nama Responden Survei Uji Coba	166
Lampiran 53 Daftar Nama Responden Survei Final.....	167